

BAB V

PENUTUP

Pada bab ini akan dibahas kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan elektronik pada niat beli ulang uji *e-satisfaction* sebagai variabel pemediasi. Selain itu, pada bab ini diberikan beberapa saran dan masukan yang dapat bermanfaat bagi pelaku bisnis khususnya penyedia jasa layanan penjualan tiket pesawat secara *online* serta bagi penelitian selanjutnya.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada BAB IV, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik responden yang pernah melakukan pembelian tiket pesawat secara *online* menunjukkan bahwa 60,84% responden adalah perempuan dengan rentang usia 20 tahun sampai dengan 30 tahun. Mayoritas responden adalah mahasiswa dengan uang saku rata-rata sebesar Rp 1.500.000 sampai dengan Rp 3.000.000 per bulan. Sebagian besar responden pernah membeli tiket pesawat *online* sebanyak dua kali. Traveloka merupakan situs web yang paling banyak dipilih responden saat membeli tiket pesawat secara *online* dengan maskapai yang paling banyak digunakan responden pada penelitian ini yaitu maskapai Air Asia.
2. a. Kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah situs web digunakan atau dioperasikan untuk membeli tiket pesawat secara *online*

maka akan semakin meningkat niat beli ulang konsumen pada situs web yang sama.

- b. Desain situs web memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin menarik dan semakin terorganisir tampilan desain pada situs web maka akan meningkatkan niat beli ulang konsumen.
 - c. Jaminan keamanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada niat beli ulang. Hal ini berarti bahwa semakin baik jaminan keamanan yang tersedia ketika melakukan transaksi pembelian tiket pesawat secara *online* maka akan meningkatkan niat beli ulang konsumen.
 - d. Responsif berpengaruh secara positif dan signifikan pada niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik layanan responsif perusahaan pada situs web maka akan semakin meningkatkan niat beli ulang konsumen.
 - e. Personalisasi berpengaruh secara positif dan signifikan pada niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik perusahaan dapat memenuhi kebutuhan masing-masing konsumen atau dapat dikatakan semakin baik tingkat layanan personalisasi pada situs web maka semakin meningkat niat beli ulang konsumen.
3. a. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan *e-satisfaction* berfungsi sebagai *partial mediation* atau *complementary mediation* antara kemudahan penggunaan dan niat beli ulang.

- b. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan *e-satisfaction* berfungsi sebagai *partial mediation* atau *complementary mediation* antara desain situs web dan niat beli ulang.
- c. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan *e-satisfaction* berfungsi sebagai *perfect mediation* atau *complete mediation* antara jaminan keamanan dan niat beli ulang. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan keamanan dalam mempengaruhi niat beli ulang melalui atau melibatkan *e-satisfaction*.
- d. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan *e-satisfaction* terbukti sebagai *partial mediation* atau secara komplementer berfungsi memediasi antara responsif dan niat beli ulang.
- e. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan *e-satisfaction* terbukti sebagai *partial mediation* atau secara komplementer berfungsi memediasi antara personalisasi dan niat beli ulang.

Dengan demikian, hasil penelitian ini secara keseluruhan menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan elektronik yang terdiri atas kemudahan penggunaan, desain situs web, jaminan keamanan, responsif, dan personalisasi pada situs web penjualan tiket pesawat untuk membuat konsumen merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Konsumen yang merasa puas cenderung akan melakukan pembelian ulang pada produk atau jasa yang sama atau dalam hal ini membeli tiket pesawat secara *online* pada situs web yang sama dikemudian hari.

5.2. Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh maka dapat memberikan wawasan bagi pelaku bisnis yakni agen travel *online* maupun perusahaan maskapai untuk dapat mengembangkan bisnisnya dengan merancang strategi bisnis yang tepat dari sisi kualitas layanan elektronik yang terdapat pada situs web. Kualitas layanan yang baik akan membuat konsumen puas dengan layanan yang diberikan dan kemudian hari konsumen akan kembali membeli tiket pesawat secara *online* pada situs web yang sama. Beberapa aspek dalam kualitas layanan elektronik yang perlu ditingkatkan antara lain:

Pertama, kemudahan penggunaan merupakan variabel penting untuk ditingkatkan kembali dengan cara membuat situs web semakin mudah digunakan hal ini bisa berarti bahwa konsumen dapat mengakses dan mengoperasikan dengan mudah situs web yang digunakan untuk membeli tiket pesawat secara *online*. Situs web harus memiliki petunjuk yang jelas dan tidak membingungkan. Kemudahan dalam menggunakan situs web membuat konsumen merasa nyaman dan merasa puas karena tidak kesulitan dalam menyelesaikan transaksi ketika membeli tiket pesawat secara *online*. Konsumen yang puas karena mudahnya membeli tiket pesawat melalui *online* pada situs web tertentu cenderung membeli ulang pada situs web yang sama.

Kedua, perusahaan penyedia layanan pembelian tiket pesawat secara *online* harus menaruh perhatian pada aspek desain pada situs webnya. Desain situs web adalah cara penting untuk memberikan kemudahan kepada konsumen selama proses transaksi secara *online*. Desain situs web harus mudah dibaca, layanan

antarmuka harus secara visual menarik, dan sistem harus terorganisir dengan rapi sehingga memungkinkan konsumen untuk menggunakan situs web menjadi mudah. Langkah ini dapat membuat konsumen merasa puas dengan kualitas layanan elektronik yang diberikan sehingga konsumen terdorong untuk melakukan pembelian ulang tiket pesawat pada situs web yang sama dikemudian hari.

Ketiga, jaminan keamanan juga perlu ditingkatkan sehingga konsumen merasa aman dan nyaman ketika melakukan transaksi pembelian tiket pesawat melalui *online*, misalnya perusahaan dapat meningkatkan keamanan dalam metode pembayaran. Selain itu, perusahaan dapat menampilkan informasi secara rinci mengenai profil perusahaan sehingga apabila konsumen hendak melakukan keluhan terkait dengan masalah dalam proses transaksi maka konsumen akan dengan mudah menghubungi perusahaan terkait secara langsung. Adanya profil perusahaan secara rinci juga berfungsi untuk meningkatkan keyakinan konsumen bahwa situs web yang digunakan untuk membeli tiket pesawat aman terjamin sehingga konsumen tidak ragu untuk bertransaksi. Profil perusahaan ini penting mengingat transaksi yang dilakukan secara *online* yang berarti tidak langsung bertatap muka antara konsumen dengan perusahaan yang menjual tiket pesawat. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kepuasan memediasi secara penuh hubungan antara jaminan keamanan dan niat beli ulang. Hal ini disebabkan karena keamanan merupakan aspek yang dianggap konsumen paling penting dalam bertransaksi secara *online* sehingga ketika sesuatu yang dianggap penting dapat

terpenuhi maka konsumen merasa puas dan cenderung akan melakukan pembelian ulang pada situs yang sama dikemudian hari.

Keempat, perusahaan dapat meningkatkan layanan responsif yang merujuk pada bagaimana staf perusahaan dengan cepat membantu memecahkan masalah masing-masing konsumen yang memerlukan bantuan. Sebagai contoh, staf perusahaan harus menanggapi pertanyaan dengan cepat melalui konfirmasi email apabila konsumen kesulitan untuk menyelesaikan proses transaksi atau dimungkinkan juga staf perusahaan dapat membantu konsumen yang salah memilih waktu penerbangan atau kesalahan lainnya. Respon pelayanan yang baik dari perusahaan membuat konsumen merasa puas menggunakan situs web tersebut sehingga terdorong untuk melakukan pembelian ulang dikemudian hari pada situs web yang sama.

Pelaku bisnis juga dapat meningkatkan aspek personalisasi yakni peningkatan hubungan interaksi untuk masing-masing konsumen misalnya perusahaan dapat menambahkan layanan *webchat* yakni adanya ruang obrolan yang tersedia pada situs web sehingga konsumen bisa bertanya jika terjadi kesulitan dan akan dijawab oleh admin yang akan membantu konsumen untuk menyelesaikan transaksi pembelian tiket pesawat *online* di situs web tersebut. Tersedianya layanan untuk membantu konsumen yang mengalami kesulitan dan situs web yang mampu memenuhi kebutuhan tiket pesawat *online* yang dibutuhkan konsumen merupakan indikator personalisasi kualitas layanan elektronik yang cenderung membuat konsumen berniat melakukan pembelian ulang.

5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada karakteristik responden yang ada karena cenderung lebih banyak mahasiswa dengan usia 20 sampai 30 tahun. Hal ini belum bisa menggambarkan secara menyeluruh pengaruh usia lebih dari 30 tahun mengenai pandangannya terkait dengan variabel penelitian pada saat membeli tiket pesawat secara *online*. Selain itu, jumlah sampel penelitian sebanyak 263 responden belum cukup untuk mewakili seluruh populasi pembeli tiket pesawat secara *online*.

Variabel kualitas layanan elektronik yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada lima variabel yakni kemudahan penggunaan, desain situs web, jaminan keamanan, responsif, dan personalisasi. Berdasarkan artikel-artikel ilmiah sebelumnya variabel kualitas layanan elektronik tidak hanya sebatas pada lima variabel yang telah diteliti melainkan ada variabel-variabel lain yang termasuk dalam kualitas layanan elektronik.

5.4. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Penulis menyarankan pada penelitian di masa yang akan datang untuk memperluas pengambilan sampel dan jumlah sampel diperbanyak agar lebih mewakili populasi. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel yang belum diteliti yang termasuk dalam kualitas layanan elektronik. Selain itu, penelitian lebih lanjut juga dapat mengembangkan studi penelitian ini melalui komparasi antara situs resmi maskapai dengan situs agen travel *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, V. (2015). "A Study on the Use of Personalized Features in Online Travel Shopping Websites". *International Journal of Management Research and Review*, 5(11), pp. 1045-165.
- Anderson, R.E., dan Srinivasan, S.S. (2003). "E-Satisfaction and E-Loyalty: a Contingency Framework". *Psychology and Marketing*, 20(2), pp. 123-138.
- Archana, R. dan Subha, M.V. (2012). "A Study on Service Quality and Passenger Satisfaction on Indian Airlines". *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(2), pp. 50-63.
- Aren, S., Guzel, M., Kabadayi, E., dan Alpan, L. (2013). "Factors Affecting Repurchase Intention to Shop at the Same Website". *Social and Behavioral Sciences*, 99(1), pp. 536-544.
- Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia. (2016). "Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet Indonesia Survey 2016". APJII, diakses dari <https://.apjii.or.id> pada tanggal 13 Maret 2017.
- Awi, Y. L., dan Chaipoopirutana, S. (2014). "A Study of Factors Affecting Consumer's Repurchase Intention toward Xyz Restaurant, Myanmar". *International Conference on Trends in Economics, Humanities and Management*, pp. 181-184.
- Azam, A., Qiang, F., Abdullah, M. I. (2012). "E-satisfaction in Business to Consumer Electronic Commerce". *The Business and Management Review*, 13(1), pp. 18-26.
- Badan Pusat Statistik. (2015). "Jumlah Penduduk Indonesia Tahun 2015". BPS, diakses dari <https://bps.go.id> pada tanggal 4 September 2016.
- Bansal, S. P., Singh, R., dan Gangotia, A. (2014). "Measuring the Impact of Sales Promotion, Service Quality and Customer Experience: A Case of e-Ticketing". *Transnational Corporations Review*, 6(4), pp. 419-428.
- Baron, R. M., dan Kenny, D. A. (1986). "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), pp. 1173-1182.
- Beranek, L., Nydl, V., Remes, R. (2015). "Factors Influencing Customer Repeated Purchase Behavior in the E-commerce Context". *The International Scientific Conference*, pp. 123-128.

- Bukhari, S. M. F., Ghoneim, A., Dennis, C., dan Jamjoom, B. (2013). "The Antecedents of Travellers' E-Satisfaction and Intention to Buy Airline Tickets Online". *Journal of Enterprise Information*, 26(6), pp. 624-641.
- Chang, R. D., Fang, C.J., dan Tseng, Y.C. (2012). "The Effects of Web Trust Assurance On Consumers' Web Purchase Decisions". *Online Information Review*, 36(2), pp. 218-240.
- Chang, S. C., Chou, P.Y., Chien, L.W. (2014). "Evaluation of Satisfaction and Repurchase Intention in Online Food Group-Buying, Using Taiwan as an Example". *British Food Journal*, 116(1), pp. 44-61.
- Cho, Y. C., dan Sagynov, E. (2015). "Exploring Factors That Affect Usefulness, Ease of Use, Trust, and Purchase Intention In The Online Environment". *International Journal of Management and Information Systems*, 19(1), pp. 21-35.
- Chung, I., dan Lee, M. (2003). "A Study of Influencing Factors for Repurchase Intention in Internet Shopping Malls". *IEEE*.
- Cooper, D.R., Schindler, P.S. (2008). *Business Research Methods*, 10th Edition. New York: Mc Graw Hill.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2016). "Lalu Lintas Angkutan Udara". Kementerian Perhubungan Republik Indonesia, diakses dari <http://hubud.dephub.go.id> pada tanggal 4 September 2016.
- Fajri, W. (2014). "Meski Praktis, Membeli Tiket Pesawat secara Online Masih Rendah". *Travel Kompas*, 26 Mei 2014, diakses dari <http://travel.kompas.com> pada tanggal 4 September 2016.
- Gorn, G. J., Chattopadhyay, A., Sengupta, J., dan Tripathi, S. (2004). "Waiting or The Web: How Screen Color Affects Time Perception". *Journal of Marketing Research*, XLI, pp. 215-225.
- Gures, N., Arslan, S., dan Yılmaz, H. (2011). "A Comparison of Airline Service Expectations Between Passengers of Domestic and International Flights". *International Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 3(2), pp. 377-386.
- Hellier, P.K., Geursen, G.M., Carr, R.A., Rickard, J.A. (2003). "Customer Repurchase Intention: A General Structural Equation Model". *European Journal of Marketing*, 37(11), pp. 1762-1800.

- Huang, C. (2015). "The Influence of Perceived Value on Repurchase Intention: a Leading 3C Retailer in Taiwan as an Example". *International Journal of Information Technology and Business Management*, 43(1).
- Ibzan, E., Balarabe, F., Jakada, B. (2016). "Consumer Satisfaction and Repurchase Intentions". *Developing Country Studies*, 6(2), pp. 96-100.
- Jeevan, V. K. J., dan Padhi, P. (2006). "A Selective Review of Research in Content Personalization". *Library Review*, 55(9), pp.556 – 586.
- Jungkook, L., dan Lehto, X. (2009). "E-Personalization and Online Privacy Features: The Case with Travel Websites". *Journal of Management and Marketing Research*, 19(1), pp. 1-14.
- Kim, H., dan Na, K. (2015). "Understanding Repurchase Intention in Online Fashion Shoppingmall". *Indian Journal of Science and Technology*, 8(S7), pp. 554-562.
- Kiong, T.P., Gharleghi, B., Yin-Fah, B.C., dan Kei, L.M. (2014). "Electronic Ticketing in Airline Industries Among Malaysians: The Determinants". *International Journal of Business and Social Science*, 5(9), pp. 169-174.
- Kotler, P., dan Armstrong, G. (2008). *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 12, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kucukusta, D., dan Law, R. (2015). "Re-examining Perceived Usefulness and Ease of Use in Online Booking: The Case of Hong Kong Online Users". *International Journal of Contemporary Hospitality*, 27(2), pp. 185-198.
- Kunaboot, W., Sirio, C., Howard, C. (2015). "A Study of The Factors Influencing LINE Stickers Purchase Intention in Thailand". *ASBBS Annual Conference: Las Vegas*, 22(1), pp. 261-268.
- Kuncoro, Mudrajad. (2013). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Edisi 4, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Lau, T.C., Kwek, C.L., dan Tan, H.P. (2011). "Airline E-Ticketing Service: How E-Service Quality and Customer Satisfaction Impacted Purchase Intention". *International Business Management*, 5(4), pp. 200-208.
- Lee, G., dan Lin, H. (2005). "Customer Perceptions of E-Service Quality In Online Shopping". *International Journal of Retail and Distribution Management*, 33(2), pp. 161-176.

- Lerrthaitrakul, W., dan Panjakajornsak, V. (2014). "The Airline Service Quality Affecting Post Purchase Behavioral Intention: Empirical Evidence from the Low Cost Airline Industry". *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 5(2), pp. 155-158.
- Li, H., dan Hong, J. (2013). "Factors Influencing Consumers' Online Repurchasing Behavior: A Review and Research Agenda". *iBusiness*, 5(1), pp. 161-166.
- Liang, R.D., dan Zhang, J.S. (2012). "The Effect Of Service Interaction Orientation on Customer Satisfaction and Behavioral Intention: The Moderating Effect of Dining Frequency". *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 24(1), pp. 153-170.
- Liao, C.H., Yen, H.R., dan Li, E.Y. (2011). "The Effect of Channel Quality Inconsistency on The Association Between E-Service Quality and Customer Relationships" *Internet Research*, 21(4), pp. 458-478.
- Lin, C., dan Lekhawipat, W. (2014). "Factors Affecting Online Repurchase Intention" *Industrial Management & Data Systems*, 114(4), pp. 597-611.
- Lin, G. T. R., dan Sun, C. C. (2009). "Factors Influencing Satisfaction and Loyalty in Online Shopping: and Integrated Model". *Online Information Review*, 33(3), pp. 458-475.
- Lu, Y., Lu, Y., dan Wang, B. (2012). "Effects of Dissatisfaction on Customer Repurchase Decisions In E-Commerce-An Emotion-Based Perspective". *Journal of Electronic Commerce Research*, 13(3), pp. 224-225.
- Luo, X., dan Homburg, C. (2007), "Neglected Outcomes of Customer Satisfaction". *Journal of Marketing*, 71(2), pp. 133-149.
- Manganari, E.E., Siomkos, G.J., dan Vrechopoulos, A.P. (2009). "Store Atmosphere in Web Retailing". *European Journal of Marketing*, 43(10), pp. 1140-1153.
- Manhas, D. (2013). "Drivers and Inhibitors in Online Ticketing in Civil Aviation Sector". *Civil and Environmental Research*, 3(13), pp. 156-164.
- Maulana, A. (2016). "Nilai Transaksi E-commerce di Indonesia Menggiurkan". *CNN Indonesia*, 23 Januari 2016, diakses dari www.cnnindonesia.com pada tanggal 15 September 2016.

- Michael, W., dan Ferdinand, T. (2015). "The Effects of Personalization on Purchase Intentions For Online News: An Experimental Study of Different Personalization Increments". *Twenty-Third European Conference on Information Systems (ECIS)*, pp. 1-16.
- Nielsen Global Survey. (2014). "E-Commerce: Evolution or Revolution in The Fast-Moving Consumer Goods World?". *Nielsen*, Agustus 2014, diakses dari www.nielsen.com pada tanggal 4 September 2016.
- Pappas, I. O., Giannakos, M. N., dan Chrissikopoulos, V. (2012). "Personalized Services in Online Shopping: Enjoyment and Privacy". *International Conference on Information Society (i-Society)*, pp.168-173.
- Pappas, I. O., Kourouthanassis, P. E., Giannakos, M. N., Chrissikopoulos, V. (2014). "Shiny Happy People Buying: The Role of Emotions on Personalized E-Shopping". *Electronics Markets*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., dan Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-37.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Malhotra, A. (2005). "E-S-QUAL: A Multiple –Item Scale for Assesing Electronic Service Quality". *Journal of Service Research*, 7(10), pp. 1-21.
- Pelet, J. E., dan Papadopoulou, O. (2009). "The Effect of Colors of E-Commerce Websites on Mood, Memorization And Buying Intention". *Proceedings of the 4th Mediterranean Conference on Information Systems*.
- Ribbink, D., Van Riel, A.C.R., Liljander, V., dan Streukens, S. (2004). "Comfort Your Online Customer: Quality, Trust, and Loyalty on The Internet". *Managing Service Quality*, 14(6), pp. 446-456.
- Sahney, S., Ghosh, K., dan Archana, A. (2013). "Conceptualizing Consumer 'Trust' in Online Buying Behaviour : An Empirical Inquiry And Model Development In Indian Context". *Journal of Asia Business Studies*, 7(3), pp. 278-298.
- Sam, M.F.M., dan Tahir, M.N.H. (2009). "Website Quality and Consumer Online Purchase Intention of Air Ticket". *International Journal of Basic and Applied Sciences*, 9(10), pp. 20-25.
- Santos, J. (2003). "E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions". *Management Service Quality*, 13(3), pp. 233-46.

- Schiffman, L., dan Kanuk, L.L. (2010). *Consumer Behavior*, 10th Edition. Pearson Education.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business*, 6th Edition. United Kingdom: John Wiley & Son Ltd.
- Shih, T. (2010). "Comparative Analysis of Marketing Strategies for Manufacturers and Retailers Brands." *International Journal of Electric Business Management*, 8(1) pp. 56- 67.
- Sulaiman, A., Josephine, N., dan Mohezar, S. (2008). "E-Ticketing as a New Way of Buying Tickets". *Journal Social Science*, 17(2), pp.149-157.
- Swaid, S.I., dan Wigand, R.T. (2009). "Measuring The Quality of E-Service: Scale Development and Initial Validation". *Journal of Electronic Commerce Research*, 10(1), pp. 13-28.
- Theodorakis, N.D., Koustelios, A., Robinson, L., Barlas, A. (2009). "Moderating Role of Team Identification on the Relationship Between Service Quality and Repurchase Intentions among Spectators of Professional Sports". *Managing Service Quality*, 19(4), pp. 456-473.
- Van Riel, A.C.R., Liljander, V., dan Jurriens, P. (2001). "Exploring Consumer Evaluations of E-Service: A Portal Site". *International Journal of Service*, 12(4), pp. 359-377.
- Wahyuningsih. (2011). "Customer Value, Satisfaction and Behavioral Intentions: the Effects of Consumer Search Behavior". *Asean Marketing Journal*, 3(1), pp. 1-19.
- Wen, C., Prybutok, V. R., Xu, C. (2011). "An Integrated Model for Customer Online Repurchase Intention". *The Journal of Computer Information Systems*, 52 (1), pp.14-23.
- Wolfenbarger, M., dan Gilly, M.C. (2003). "Etailq: Dimensionalizing, Measuring and Predicting Etail Quality". *Journal of Retailing*, 79(1), pp.183–198.
- Yang, Z., dan Jun, M. (2002). "Consumer Perception of E-Service Quality: From Internet Purchaser an Non-Purchaser Perspectives". *Journal of Business Strategies*, 19(1), pp. 19-41.
- Yin-Fah, B.C. (2013). "An Exploratory of Airline E-Ticket Purchasing Intention among Foreign Undergraduates in Malaysia". *Journal of Human and Social Science Research*, 1(1), pp. 51-61.

- Yunus, N. D. N. M., Bojei, J., Rashid, W. E. W. (2013). "Service Quality towards Customer Loyalty in Malaysia's Domestic Low Cost Airline Services". *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 3(4), pp. 333-336.
- Xue, M., dan Harker, P. T. (2002). "Customer Efficiency: Concept and Its Impact on E-Business Management" *Journal of Service Research*, 4(4), pp. 253-267.
- Zeglat, D., Shrafat, F., dan Al-Smadi, Z. (2016). "The Impact of The E-Service Quality of Online Databases on Users' Behavioral Intentions: A Perspective of Postgraduate Students". *International Review of Management and Marketing*, 69(1), pp. 1-10.
- Zhao, X., Lynch JR, J. G., Chen, Q. (2010). "Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Thruths about Mediation Analysis". *Journal of Consumer Research*, 37(1), pp. 197-206.
- Zikmund, W. G., Babin, B.J., Carr, J. C. dan Griffin, M. (2010). *Business Research Methods : Eight Edition*. South Western: Cengage Learning.



LAMPIRAN I
KUESIONER PENELITIAN

KUESIONER:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
PADA NIAT BELI ULANG
UJI E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI**

Yang terhormat responden di tempat

Perkenalkan saya mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Nama : Veronika Trivia Lestari

NPM : 13 03 20117

Bermaksud meminta bantuan Anda untuk mengisi kuesioner terlampir sebagai
data masukan yang saya butuhkan dalam rangka penelitian skripsi yang berjudul

**“PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK
PADA NIAT BELI ULANG**

UJI E-SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL PEMEDIASI”.

Kuesioner dapat diisi sesuai petunjuk yang telah diberikan berdasarkan
pengalaman Anda dalam membeli tiket pesawat secara *online*. Atas kesediaan
Saudara/i saya ucapkan terimakasih

Hormat saya,

Veronika Trivia Lestari

KUESIONER PENELITIAN

BAGIAN I

Petunjuk Pengisian

Anda dimohon mengisi data responden. Setiap identitas yang Anda berikan akan dirahasiakan. Atas kesediaan Anda mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terima kasih. **Isilah data berikut atau berilah tanda \checkmark pada kolom yang tersedia sesuai dengan kondisi Anda saat ini.**

1. Usia :

- | | | |
|--|--|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 20 – 30 tahun | <input type="checkbox"/> 41 – 50 tahun | <input type="checkbox"/> > 60 tahun |
| <input type="checkbox"/> 31 – 40 tahun | <input type="checkbox"/> 51 – 60 tahun | |

2. Jenis kelamin:

- | | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Laki-laki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
|------------------------------------|------------------------------------|

3. Status pekerjaan saat ini:

- | | | |
|------------------------------------|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Dosen | <input type="checkbox"/> Wiraswasta | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |
| <input type="checkbox"/> Mahasiswa | <input type="checkbox"/> Pegawai kantor | |

4. Pendapatan atau uang saku rata-rata per bulan :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> < Rp 1.500.000 | <input type="checkbox"/> Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000 | <input type="checkbox"/> Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000 |
| <input type="checkbox"/> Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000 | <input type="checkbox"/> > Rp 7.500.000 |

5. Situs web yang sering digunakan untuk pembelian tiket pesawat *online* (pilih salah satu) :

- | | |
|---|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Situs web resmi maskapai | <input type="checkbox"/> Nusatrip.com |
| <input type="checkbox"/> Traveloka.com | <input type="checkbox"/> Lainnya..... |
| <input type="checkbox"/> Tiket.com | |

6. Frekuensi membeli tiket pesawat *online* dalam 1 tahun terakhir untuk digunakan atas nama diri Anda sendiri untuk sekali jalan (dari kota asal ke kota tujuan):

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1 kali | <input type="checkbox"/> 3 kali | <input type="checkbox"/> 5 kali |
| <input type="checkbox"/> 2 kali | <input type="checkbox"/> 4 kali | <input type="checkbox"/> >5 kali |

7. Maskapai penerbangan domestik yang paling sering dibeli melalui tiket *online*:

<input type="checkbox"/> Garuda Indonesia	<input type="checkbox"/> Batik Air
<input type="checkbox"/> Air Asia	<input type="checkbox"/> Sriwijaya Air
<input type="checkbox"/> Lion Air	<input type="checkbox"/> Lainnya.....

BAGIAN II

Petunjuk Pengisian :

Berilah tanda √ pada kolom yang tersedia sesuai dengan pernyataan yang mewakili pendapat Anda terkait dengan kualitas layanan pada situs web yang Anda gunakan ketika membeli tiket pesawat secara *online*.

STS : Sangat Tidak Setuju N : Netral SS : Sangat Setuju
TS : Tidak Setuju S : Setuju

Kemudahan Penggunaan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Situs web yang menjual tiket pesawat secara <i>online</i> mudah diakses.					
2	Situs web yang saya gunakan untuk membeli tiket pesawat <i>online</i> mudah dioperasikan.					
3	Menu navigasi (petunjuk arah) pada situs web yang saya akses mudah ditemukan.					
4	Mudah untuk menemukan tujuan tiket pesawat yang saya beli pada situs web ini.					

Desain Situs Web

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Tiket pesawat <i>online</i> yang ditawarkan tampak menarik.					
2	Situs web yang saya gunakan memiliki sistem yang terorganisir dengan baik.					
3	Cepat dan mudah menyelesaikan transaksi membeli tiket pesawat secara <i>online</i> .					

Jaminan Keamanan

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Situs web yang saya gunakan memberikan jaminan keamanan (misalnya: keamanan metode pembayaran)					
2	Jaminan privasi tersedia pada situs web yang saya gunakan.					
3	Situs web yang saya gunakan memberikan profil perusahaan secara detail.					

Responsif

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Konfirmasi email yang saya peroleh memberikan informasi relevan dan akurat.					
2	Isi email yang saya dapatkan telah sesuai dengan keperluan konsumen.					
3	Perusahaan merespon dengan cepat melalui email baik otomatis maupun berasal dari staffnya					

Personalisasi

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Situs web yang saya gunakan memberikan perhatian secara personal kepada setiap pelanggan (misalnya: terdapat layanan bantuan).					
2	Situs web yang saya gunakan dapat memenuhi kebutuhan tiket pesawat yang saya inginkan.					

E-Satisfaction

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya senang dengan layanan pembelian tiket pesawat <i>online</i> pada situs web yang saya gunakan.					
2	Situs web yang saya gunakan untuk membeli tiket pesawat <i>online</i> menyenangkan.					
3	Saya merasa puas dengan kualitas layanan situs web yang saat ini saya gunakan untuk membeli tiket pesawat <i>online</i> .					
4	Saya senang dengan situs web yang saya gunakan saat ini untuk pembelian tiket pesawat secara <i>online</i> .					

Niat Beli Ulang

No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Jika saya bisa, saya akan terus menggunakan situs web ini untuk melakukan pembelian tiket pesawat secara <i>online</i> .					
2	Saya kemungkinan akan melanjutkan pembelian tiket pesawat secara <i>online</i> melalui situs web ini untuk pembelian di masa yang akan datang.					
3	Saya berniat untuk melanjutkan pembelian tiket pesawat <i>online</i> melalui situs web ini untuk pembelian di masa yang akan datang.					



LAMPIRAN II
DATA KUESIONER

Data Mentah Kuesioner Bagian I (Karakteristik Responden)

NO	USIA	JENIS KELAMIN	STATUS PEKERJAAN	PENDAPATAN/ANGGARAN RATA-RATA	SITUS WEB YANG SERING DIGUNAKAN	FREKUENSI MEMBELI TIKET PESAWAT	MASKAPAI YANG SERING DIBELI
1	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Air Asia
2	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Lion air
3	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
4	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Sriwijaya Air
5	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
6	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Batik Air
7	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Nam air
8	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
9	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
10	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
11	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
12	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Garuda Indonesia
13	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Batik Air
14	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
15	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Lion
16	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Batik Air
17	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
18	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Lion air
19	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
20	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
21	20 - 30 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	3 kali	Air Asia
22	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Garuda Indonesia
23	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
24	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
25	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Air Asia
26	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Sriwijaya Air
27	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	nam air
28	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia

29	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Lion Air
30	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
31	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Express Air
32	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	City link
33	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
34	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Sriwijaya Air
35	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
36	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Lion Air
37	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
38	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
39	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Garuda Indonesia
40	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
41	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Grahatour	2 kali	Garuda Indonesia
42	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Garuda Indonesia
43	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
44	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	> 5 kali	Batik Air
45	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Sriwijaya Air
46	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Air Asia
47	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
48	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	5 kali	lion air
49	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
50	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion
51	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Tiket.com	2 kali	Air Asia
52	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
53	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Lion air
54	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
55	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
56	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
57	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Grahatour.com	2 kali	Air Asia
58	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
59	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
60	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Citilink
61	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
62	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia

63	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	citilink
64	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Citilink
65	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Sriwijaya Air
66	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Lion
67	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
68	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
69	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
70	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Lion air
71	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Express Air
72	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Express air
73	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Sriwijaya Air
74	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
75	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
76	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Lion Air
77	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	2 kali	Nam Air
78	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Batik Air
79	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
80	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Garuda Indonesia
81	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
82	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Tiket.com	1 kali	Sriwijaya Air
83	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
84	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
85	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
86	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Lion
87	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
88	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
89	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
90	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Batik Air
91	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
92	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion Air
93	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Vivid.com	> 5 kali	Lion King
94	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
95	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Garuda Indonesia
96	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Citilink

97	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	lion air
98	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
99	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
100	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
101	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Sriwijaya Air
102	31 - 40 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	MMBC	1 kali	Lion air
103	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Nusatrip.com	1 kali	Garuda Indonesia
104	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
105	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	5 kali	Batik Air
106	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Garuda Indonesia
107	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Batik Air
108	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
109	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Tiket.com	4 kali	Air Asia
110	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Citilink
111	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	4 kali	Lion Air
112	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	4 kali	Garuda Indonesia
113	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	3 kali	Lion
114	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
115	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Sriwijaya Air
116	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
117	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	4 kali	Citilink
118	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	1 kali	Sriwijaya Air
119	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Garuda Indonesia
120	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	3 kali	Sriwijaya Air
121	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Batik Air
122	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
123	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Tiket.com	4 kali	Air Asia
124	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Nam air
125	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	3 kali	Sriwijaya Air
126	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	4 kali	Garuda Indonesia
127	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Garuda Indonesia
128	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
129	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Citilink & lion
130	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Citilink

131	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	1 kali	Lion Air
132	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Garuda Indonesia
133	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Next Generation	2 kali	Trigana Air
134	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	lion air
135	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lionair
136	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Garuda Indonesia
137	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Batik Air
138	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
139	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
140	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Kalstar Aviation
141	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	kalstar
142	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Garuda Indonesia
143	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	Citilink, Lion Air
144	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Batik Air
145	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
146	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Random sesuai jam yang dibutuhkan
147	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Sriwijaya Air
148	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
149	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Lion Air
150	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
151	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
152	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	lion air
153	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Batik Air
154	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	5 kali	Air Asia
155	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Garuda Indonesia
156	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
157	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
158	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
159	41 - 50 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
160	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Sriwijaya Air
161	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
162	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	lion air
163	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia

164	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
165	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
166	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Air Asia
167	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
168	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	1 kali	Sriwijaya Air
169	20 - 30 tahun	Perempuan	operator warnet	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	lion air
170	20 - 30 tahun	Laki-Laki	swasta	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Garuda Indonesia
171	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Freelance	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
172	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Garuda Indonesia
173	20 - 30 tahun	Perempuan	Freelance	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	5 kali	Air Asia
174	20 - 30 tahun	Perempuan	Karyawan biasa	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Lion air
175	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
176	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Karyawan	> Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Lion Air
177	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	2 kali	lion air
178	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Garuda Indonesia
179	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	lion
180	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	> Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Lion
181	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Batik Air
182	31 - 40 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
183	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
184	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	5 kali	Garuda Indonesia
185	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Karyawan	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	4 kali	Lion Air & Citylink
186	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Karyawan swasta	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	1 kali	Lion Air
187	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	1 kali	Citylink
188	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Lion air
189	31 - 40 tahun	Perempuan	karyawan swasta	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	2 kali	lion air & citylink
190	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	4 kali	Garuda Indonesia
191	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Tiket.com	4 kali	Sriwijaya Air
192	41 - 50 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Air Asia
193	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion Air
194	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
195	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	1 kali	Garuda Indonesia
196	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
197	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	1 kali	lion air

198	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Sriwijaya Air
199	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Situs web resmi maskapai	3 kali	Air Asia
200	31 - 40 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
201	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Lion
202	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
203	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	1 kali	Sriwijaya Air
204	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Batik Air
205	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
206	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	3 kali	Batik Air
207	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Situs web resmi maskapai	3 kali	Air Asia
208	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Tiket.com	1 kali	Air Asia
209	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Situs web resmi maskapai	3 kali	Garuda Indonesia
210	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Lion air
211	20 - 30 tahun	Perempuan	penyiar radio	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
212	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	> 5 kali	Garuda Indonesia
213	51 - 60 tahun	Laki-Laki	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
214	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	3 kali	Lion Air
215	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
216	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	3 kali	Batik Air
217	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	1 kali	Air Asia
218	51 - 60 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Tiket.com	3 kali	Sriwijaya Air
219	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Wiraswasta	> Rp 7.500.000	Tiket.com	> 5 kali	Sriwijaya Air
220	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Batik Air
221	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
222	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia
223	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	4 kali	Garuda Indonesia
224	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Situs web resmi maskapai	1 kali	Air Asia
225	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Tiket.com	2 kali	Garuda Indonesia
226	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Lion Air
227	41 - 50 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
228	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Traveloka.com	4 kali	Air Asia dan Lion Air
229	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
230	> 60 tahun	Laki-Laki	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
231	41 - 50 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia

232	51 - 60 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Tiket.com	3 kali	Lion Air
233	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
234	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
235	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Air Asia
236	41 - 50 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia
237	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
238	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	3 kali	Batik Air
239	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Dosen	> Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	> 5 kali	Lion Air
240	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Traveloka.com	2 kali	Garuda Indonesia
241	20 - 30 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
242	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
243	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	5 kali	Garuda Indonesia
244	41 - 50 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Lainnya	4 kali	Garuda Indonesia dan Batik Air
245	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Tiket.com	1 kali	Air Asia
246	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	> 5 kali	Air Asia
247	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Dosen	> Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	4 kali	Garuda Indonesia
248	20 - 30 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	5 kali	Lion Air
249	41 - 50 tahun	Laki-Laki	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Lion Air
250	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Air Asia
251	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	> 5 kali	Garuda Indonesia dan Batik Air
252	20 - 30 tahun	Perempuan	Mahasiswa/i	< Rp 1.500.000	Traveloka.com	3 kali	Garuda Indonesia dan Air Asia
253	31 - 40 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Batik Air
254	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	1 kali	Lion Air
255	20 - 30 tahun	Laki-Laki	Pegawai kantor	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Traveloka.com	4 kali	Lion Air
256	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Traveloka.com	1 kali	Garuda Indonesia
257	31 - 40 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Situs web resmi maskapai	4 kali	Citilink
258	51 - 60 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Traveloka.com	3 kali	Air Asia
259	20 - 30 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	Situs web resmi maskapai	> 5 kali	Garuda Indonesia dan Air Asia
260	20 - 30 tahun	Perempuan	Dosen	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Tiket.com	2 kali	Air Asia dan Batik Air
261	41 - 50 tahun	Perempuan	Dosen	> Rp 7.500.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Air Asia
262	20 - 30 tahun	Perempuan	Wiraswasta	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	Traveloka.com	2 kali	Lion Air
263	20 - 30 tahun	Perempuan	Pegawai kantor	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	Situs web resmi maskapai	2 kali	Air Asia

Data Mentah Kuesioner Bagian II (Instrumen Penelitian Variabel)

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
1	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	5	4	4	3	5	5	3	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
6	4	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
7	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5
9	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2
17	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
25	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
27	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
31	5	5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5
32	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
36	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
38	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
39	5	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4
40	5	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	5	5	4	5	3	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
46	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5
47	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
48	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
49	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
50	4	5	4	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4
51	4	5	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4
52	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
53	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	4
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	4	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
58	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	4	4	5	3	4	2	4	5	3	2	4	4	3	4	4	5	5	5
61	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3
62	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
63	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
65	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
69	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5
70	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	3	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
73	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	3	4	4	5	5	3	4	3	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
76	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3
79	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
82	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4
84	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
86	4	4	3	2	2	4	3	2	2	2	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
87	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
90	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	4	3	3	2	4	5	5	5	5	5	1	2	2	5	5	3	4	3	3	2	1	2
94	4	5	5	5	4	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
95	4	4	3	4	3	4	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5
96	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
97	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
100	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	5	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
103	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4
106	5	4	4	5	4	4	3	3	4	2	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3
107	4	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	2	3	3	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
109	5	5	4	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3
111	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
112	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
114	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
116	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5
117	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	5	4	3	5	4	4	5	5	5	2	4	4	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5
119	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
123	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
124	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
125	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
126	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
127	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4
128	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5
132	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
134	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
136	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5
138	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
139	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
140	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
141	5	4	5	5	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
142	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
143	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
144	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	5	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4
146	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
147	1	1	1	1	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1
148	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
151	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3
152	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
153	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
154	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
155	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
156	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
158	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
161	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4
163	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	5	5	3	5	4	2	4	5	5	5	4	4	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	3
173	4	4	3	4	2	3	4	4	2	5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3
174	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
175	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4
176	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
177	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
179	5	4	3	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5
181	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
183	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3
184	5	5	5	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
186	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	4
187	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	5
188	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
190	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
191	4	4	3	5	3	3	5	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
192	4	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
194	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
196	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
197	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	5	5	5	5	3	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4
201	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5
204	5	5	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
206	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
207	3	4	3	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
208	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2
209	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	4
212	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
214	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
215	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
216	4	4	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
217	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4
218	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
219	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
220	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	3
221	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
224	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
225	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
226	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
227	5	5	5	5	3	5	4	4	4	2	4	4	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4
228	5	5	3	5	2	4	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
232	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	4	3
234	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4
235	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
236	5	4	4	4	3	4	4	4	4	2	5	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5
237	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
238	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
239	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5
240	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
241	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4
242	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4
243	4	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
245	5	4	4	5	4	4	5	5	4	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5
246	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
247	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
248	4	4	5	5	4	3	2	3	3	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	5	4
249	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
250	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	4
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	5	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4

NO	KP1	KP2	KP3	KP4	DW1	DW2	DW3	JK1	JK2	JK3	R1	R2	R3	P1	P2	ES1	ES2	ES3	ES4	NBU 1	NBU 2	NBU 3
255	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
257	4	4	4	4	2	2	1	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	1
258	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
259	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
261	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4
262	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
263	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5



LAMPIRAN III
FREKUENSI PROFIL RESPONDEN

Frequency Table

USIA

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20 - 30 tahun	218	82,89	82,89	82,89
	31 - 40 tahun	24	9,13	9,13	92,02
	41 - 50 tahun	16	6,08	6,08	98,10
	51 - 60 tahun	4	1,52	1,52	99,62
	> 60 tahun	1	0,38	0,38	100,00
	Total	263	100	100	

JENIS KELAMIN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	103	39,16	39,16	39,16
	Perempuan	160	60,84	60,84	100,00
	Total	263	100	100	

STATUS PEKERJAAN SAAT INI

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Dosen	35	13,31	13,31	13,31
	Mahasiswa/i	158	60,08	60,08	73,38
	Wiraswasta	21	7,98	7,98	81,37
	Pegawai kantor	39	14,83	14,83	96,20
	Lainnya	10	3,80	3,80	100
	Total	263	100	100	

PENDAPATAN

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	< Rp 1.500.000	77	29,28	29,28	29,28
	Rp 1.500.000 – Rp 3.000.000	102	38,78	38,78	68,06
	Rp 3.000.001 – Rp 4.500.000	24	9,13	9,13	77,19
	Rp 4.500.001 – Rp 6.000.000	24	9,13	9,13	86,31
	Rp 6.000.001 – Rp 7.500.000	10	3,80	3,80	90,11
	> Rp 7.500.000	26	9,89	9,89	100
	Total	263	100	100	

SITUS WEB YANG DIGUNAKAN UNTUK MEMBELI TIKET PESAWAT ONLINE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Situs Web resmi maskapai	32	12,17	12,17	12,17
	Traveloka.com	205	77,95	77,95	90,11
	Tiket.com	18	6,84	6,84	96,96
	Nusatrip.com	1	0,38	0,38	97,34
	Lainnya	7	2,66	2,66	100
	Total	263	100	100	

FREKUENSI MEMBELI TIKET PESAWAT ONLINE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 kali	53	20,15	20,15	20,15
	2 kali	94	35,74	35,74	55,89
	3 kali	38	14,45	14,45	70,34
	4 kali	33	12,55	12,55	82,89
	5 kali	7	2,66	2,66	85,55
	> 5 kali	38	14,45	14,45	100
	Total	263	100	100	

MASKAPAI YANG SERING DIBELI MELALUI ONLINE

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Garuda Indonesia	60	21,98	21,98	21,98
	Air Asia	88	32,23	32,23	54,21
	Lion Air	58	21,25	21,25	75,46
	Batik Air	22	8,06	8,06	83,52
	Sriwijaya Air	20	7,33	7,33	90,84
	Lainnya	25	9,16	9,16	100.00



KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded(a)	0	0
	Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.941	0.942	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	12.9000	3.748	0.817	0.704	0.937
KP2	13.0000	3.793	0.924	0.866	0.904
KP3	13.0333	3.757	0.868	0.803	0.920
KP4	12.9667	3.757	0.834	0.701	0.931

DESAIN SITUS WEB

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded(a)	0	0
	Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.869	0.869	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DW1	8.367	1.757	0.690	0.487	0.869
DW2	8.333	1.747	0.753	0.605	0.813
DW3	8.233	1.564	0.809	0.666	0.758

JAMINAN KEAMANAN

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100
Excluded(a)	0	0
Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.834	0.833	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
JK1	7.7000	2.3552	0.708	0.642	0.761
JK2	7.8000	1.7517	0.831	0.723	0.622
JK3	8.1000	2.5069	0.573	0.390	0.880

RESPONSIF

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100
Excluded(a)	0	0
Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.825	0.828	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
R1	8.3333	1.609	0.773	0.733	0.660
R2	8.3000	1.803	0.779	0.730	0.668
R3	8.5667	2.047	0.518	0.268	0.916

PERSONALISASI

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100
Excluded(a)	0	0
Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.787	0.788	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	4.2667	0.685	0.650	0.422	.(a)
P2	3.9000	0.783	0.650	0.422	.(a)

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

E-SATISFACTION

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded(a)	0	0
	Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.946	0.947	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ES1	12.5667	4.185	0.856	0.739	0.934
ES2	12.6333	3.964	0.829	0.708	0.941
ES3	12.6667	3.885	0.893	0.847	0.921
ES4	12.6333	3.620	0.910	0.860	0.916

NIAT BELI ULANG

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100
	Excluded(a)	0	0
	Total	30	100

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.955	0.959	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
NBU1	8.4333	3.220	0.871	0.760	0.968
NBU2	8.5000	2.603	0.940	0.896	0.908
NBU3	8.4667	2.464	0.933	0.891	0.918



LAMPIRAN V
OLAH DATA REGRESI BERJENJANG

Kemudahan Penggunaan \longrightarrow *E-Satisfaction*

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KPR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ESR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.711(a)	.505	.503	.43374

a Predictors: (Constant), KPR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.108	1	50.108	266.351	.000(a)
	Residual	49.101	261	.188		
	Total	99.209	262			

a Predictors: (Constant), KPR

b Dependent Variable: ESR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.725	.216		3.361	.001
	KPR	.792	.049	.711	16.320	.000

a Dependent Variable: ESR

Desain Situs Web —→ ***E-Satisfaction***

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DWR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ESR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.653(a)	.426	.424	.46714

a Predictors: (Constant), DWR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	42.255	1	42.255	193.637	.000(a)
	Residual	56.954	261	.218		
	Total	99.209	262			

a Predictors: (Constant), DWR

b Dependent Variable: ESR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.436	.202		7.100	.000
	DWR	.678	.049	.653	13.915	.000

a Dependent Variable: ESR

Jaminan Keamanan —→ *E-Satisfaction*

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JKR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ESR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.462(a)	.214	.211	.54676

a Predictors: (Constant), JKR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.185	1	21.185	70.865	.000(a)
	Residual	78.025	261	.299		
	Total	99.209	262			

a Predictors: (Constant), JKR

b Dependent Variable: ESR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.444	.214		11.435	.000
	JKR	.452	.054	.462	8.418	.000

a Dependent Variable: ESR

Responsif \longrightarrow *E-Satisfaction*

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ESR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.626(a)	.392	.389	.48091

a Predictors: (Constant), RR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	38.847	1	38.847	167.970	.000(a)
	Residual	60.362	261	.231		
	Total	99.209	262			

a Predictors: (Constant), RR

b Dependent Variable: ESR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.610	.204		7.907	.000
	RR	.610	.047	.626	12.960	.000

a Dependent Variable: ESR

Personalisasi —→ *E-Satisfaction*

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: ESR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.663(a)	.439	.437	.46170

a Predictors: (Constant), PR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.574	1	43.574	204.414	.000(a)
	Residual	55.636	261	.213		
	Total	99.209	262			

a Predictors: (Constant), PR

b Dependent Variable: ESR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.644	.182		9.011	.000
	PR	.629	.044	.663	14.297	.000

a Dependent Variable: ESR

Kemudahan Penggunaan → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KPR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.668(a)	.446	.444	.53982

a Predictors: (Constant), KPR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.197	1	61.197	210.008	.000(a)
	Residual	76.056	261	.291		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), KPR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.336	.269		1.252	.212
	KPR	.875	.060	.668	14.492	.000

a Dependent Variable: NBUR

Desain Situs Web → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	DWR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.560(a)	.314	.311	.60063

a Predictors: (Constant), DWR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.096	1	43.096	119.461	.000(a)
	Residual	94.157	261	.361		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), DWR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.386	.260		5.333	.000
	DWR	.684	.063	.560	10.930	.000

a Dependent Variable: NBUR

Jaminan Keamanan → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JKR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.394(a)	.156	.152	.66641

a Predictors: (Constant), JKR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21.343	1	21.343	48.059	.000(a)
	Residual	115.910	261	.444		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), JKR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.416	.260		9.274	.000
	JKR	.453	.065	.394	6.932	.000

a Dependent Variable: NBUR

Responsif → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	RR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.586(a)	.344	.341	.58748

a Predictors: (Constant), RR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.172	1	47.172	136.676	.000(a)
	Residual	90.081	261	.345		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), RR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.322	.249		5.316	.000
	RR	.673	.058	.586	11.691	.000

a Dependent Variable: NBUR

Personalisasi → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	PR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.561(a)	.315	.312	.60016

a Predictors: (Constant), PR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	43.242	1	43.242	120.052	.000(a)
	Residual	94.011	261	.360		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), PR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.632	.237		6.882	.000
	PR	.627	.057	.561	10.957	.000

a Dependent Variable: NBUR

Kemudahan Penggunaan dan *E-Satisfaction* → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ESR, KPR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.740(a)	.548	.545	.48841

a Predictors: (Constant), ESR, KPR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75.230	2	37.615	157.684	.000(a)
	Residual	62.023	260	.239		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), ESR, KPR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.051	.248		-.207	.836
	KPR	.452	.078	.345	5.817	.000
	ESR	.535	.070	.455	7.670	.000

a Dependent Variable: NBUR

Desain Situs Web dan *E-Satisfaction* →

Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ESR, DWR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.713(a)	.508	.504	.50959

a Predictors: (Constant), ESR, DWR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.736	2	34.868	134.273	.000(a)
	Residual	67.517	260	.260		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), ESR, DWR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.405	.241		1.679	.094
	DWR	.221	.070	.181	3.151	.002
	ESR	.684	.068	.581	10.129	.000

a Dependent Variable: NBUR

Jaminan Keamanan dan *E-Satisfaction* → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ESR, JKR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.704(a)	.496	.492	.51595

a Predictors: (Constant), ESR, JKR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.040	2	34.020	127.798	.000(a)
	Residual	69.213	260	.266		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), ESR, JKR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.525	.247		2.125	.035
	JKR	.104	.057	.090	1.820	.070
	ESR	.774	.058	.658	13.245	.000

a Dependent Variable: NBUR

Responsif dan *E-Satisfaction* —→ Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ESR, RR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725(a)	.526	.522	.50045

a Predictors: (Constant), ESR, RR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	72.135	2	36.068	144.009	.000(a)
	Residual	65.118	260	.250		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), ESR, RR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.287	.236		1.216	.225
	RR	.280	.063	.244	4.458	.000
	ESR	.643	.064	.547	9.984	.000

a Dependent Variable: NBUR

Personalisasi dan *E-Satisfaction* → Niat Beli Ulang

Regression

Variables Entered/Removed(b)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ESR, PR(a)	.	Enter

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: NBUR

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.712(a)	.506	.503	.51050

a Predictors: (Constant), ESR, PR

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.495	2	34.748	133.334	.000(a)
	Residual	67.758	260	.261		
	Total	137.253	262			

a Predictors: (Constant), ESR, PR

b Dependent Variable: NBUR

Coefficients(a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.503	.231		2.177	.030
	PR	.195	.065	.174	2.995	.003
	ESR	.687	.068	.584	10.037	.000

a Dependent Variable: NBUR